



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

AGO-113-2017
06-11-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento de lo dispuesto en el Plan Anual Operativo del año 2017 en su apartado sobre la atención de denuncias por parte del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

En el análisis se determinó aumento de las re-consultas, aspecto de estudio y atención en lo que respecta a la reincidencia de los pacientes, ya que genera el incremento operativo de todo el servicio de emergencias, así como también de los otros servicios de apoyo. Lo recomendable es mantener el estudio constante de las razones de la re-consulta, con el objetivo de proponer soluciones para contrarrestar el problema que significan este tipo de reincidencias.

Se evidenció también que existen oportunidades de mejora en lo que respecta a la toma de decisiones basadas en los indicadores estadísticos. Se carece de datos digitalizados de morbilidad y tiempos de resolución y de mayor afluencia en el servicio, aspectos que son relevantes para la consecución de mejores resultados en la prestación del servicio.

En la evaluación de la muestra de las hojas de emergencia se notó insuficiencia de datos relevantes del paciente y del procedimiento médico realizado, situación que no favorece las revisiones periódicas por parte de la jefatura del Servicio, con el propósito de minimizar los riesgos inherentes al registro y la confiabilidad en la información.

De los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas de opinión en el Servicio de Emergencias se determinó la percepción de los pacientes sobre la atención provista de maltrato por indiferencia en la comunicación con los pacientes, ya que la información que les suministran los médicos del Servicio es poco clara y de tipo impersonal. Además, en las observaciones sobre las condiciones se evidenció que las quejas son repetitivas; por ejemplo, las relativas a la carencia de baños, lo prolongado de los tiempos de espera para poder usarlos, baños sucios, pisos con sangre, ropa de cama sin cambiar, inseguridad en el servicio; robo de enseres personales de los pacientes y falta de comunicación de los pacientes con los familiares.

El recorrido efectuado por las instalaciones del Servicio de Emergencias permitió determinar la necesidad de que la institución, en conjunto con las autoridades superiores, tomen decisiones que permitan darle un impulso para el avance del proyecto de la Torre de Emergencias; así como también la dotación de equipo médico y el recurso humano necesario, a fin de que mejore la prestación del servicio de este centro de salud para beneficio de la población.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

Igualmente, se requiere cumplir con la orden de sanidad emitida por el Ministerio de Salud, cuyo plan remedial vence a cuatro años, de acuerdo con la notificación emitida el 21 de enero del 2016.

En razón de lo anterior y con el fin de mejorar las debilidades antes indicadas, se emitió un total de 7 recomendaciones dirigidas a la Gerencia de Infraestructura, la Dirección General del Hospital, la Jefatura del Servicio de Emergencia, la Dirección Administrativo-Financiera y la Jefatura de Enfermería del Servicio de Emergencias, con el fin de fortalecer los procesos de priorización de atención de los pacientes en el Servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Dios.